

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1086 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op : 28 augustus 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Tilburg, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 22 december 2020
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Reisverzekering. Consument heeft een beroep gedaan op zijn reisverzekering voor de kosten die hij heeft moeten maken door zijn langere verblijf in de Verenigde Staten als gevolg van het uitbreken van het Corona-virus. Deze kosten zijn niet gemaakt door een gedekte gebeurtenis. De vordering is daarom afgewezen.

1. De procedure

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van Verzekeraar; 4) de repliek van Consument; 5) de dupliek van Verzekeraar en 6) de reactie van Consument.
- 1.2 De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 Consument en Verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Consument is in januari 2020 naar de Verenigde Staten gereisd. De terugreis stond gepland op 13 april 2020. Als gevolg van het uitbreken van het Corona-virus en de lockdown die werd ingesteld op de plaats waar Consument verbleef, is deze terugreis geannuleerd en kon hij pas op 20 mei 2020 terugkeren naar Nederland. Consument heeft hierdoor extra kosten gemaakt voor het langere verblijf en de nieuwe terugvlucht.

Hij heeft Verzekeraar gevraagd om vergoeding van deze kosten, met een beroep op artikel 10 van de verzekeringsvoorwaarden, de toepasselijke voorwaarden DRV-RV-50-191 Doorlopende Reis Personen hulp, van zijn doorlopende reisverzekering (hierna: de Voorwaarden)

- 2.2 Verzekeraar heeft het verzoek om dekking afgewezen met als argument dat de kosten niet zijn gemaakt als gevolg van een verzekerde gebeurtenis.

De klacht en vordering

- 2.3 Consument vordert vergoeding van de extra kosten die hij heeft gemaakt door de annulering van zijn terugvlucht vanuit de Verenigde Staten en het langere verblijf. Hij heeft daarvoor de volgende argumenten genoemd.
- 2.4 Artikel 10 van de Voorwaarden is van toepassing in de situatie van Consument. Consument moest langer blijven en kon daar niets aan doen. Vanuit de locatie waar Consument zich bevond, waren geen operationele lijnvluchten. De kosten door het langere verblijf waren onverwacht en zijn ontstaan tijdens de reis. Consument heeft voldaan aan artikel 11, hij heeft direct de alarmcentrale gebeld. De artikelen 13 tot en met 21 van de Voorwaarden waarin volgens Verzekeraar limitatief is opgesomd welke schade is verzekerd, kunnen niet worden gelezen in samenhang met artikel 10. Artikel 10 is een zelfstandig artikel, waaronder corona gerelateerde reisgebeurtenissen zijn gedekt. Een reisverzekering moet de zekerheid bieden dat een verzekerde in geval van nood de verzekerde optimaal bijstaat. Artikel 10 biedt in een situatie als zich hier heeft voorgedaan, het uitbreken van een pandemie, de zekerheid dat Consument kan rekenen op hulp en terug kan naar huis.

Het verweer

- 2.5 Verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Het gaat in deze klacht om de vraag of de extra reis- en verblijfskosten die Consument heeft moeten maken als gevolg van het uitbreken van het Corona-virus en de lockdown op de plaats waar Consument op dat moment verbleef, gedekt zijn onder de reisverzekering van Consument bij Verzekeraar.

De afspraken tussen partijen – de verzekeringsvoorwaarden

- 3.2 Bij de beoordeling van deze vraag dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de verzekeringsvoorwaarden staat.

Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat Verzekeraar vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. Zie onder andere overweging 3.4.2 van het arrest van de Hoge Raad van 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, te raadplegen op www.rechtspraak.nl.

- 3.3 Bij de uitleg van een schriftelijk contract zoals een verzekeringsovereenkomst staat voorop dat telkens van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen. Zie rechtsoverweging 3.6 van de uitspraak van de Hoge Raad van 25 november 2016 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2016:2687). Nu over de verzekeringsvoorwaarden van een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld en dat in dit dossier ook niet uit de stukken blijkt, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling in dergelijke voorwaarden is met name afhankelijk van objectieve factoren zoals de bewoordingen waarin de desbetreffende bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel. Zie overweging 3.3.2 van de uitspraak van de Hoge Raad van 13 april 2018 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2018:601).
- 3.4 De Commissie oordeelt dat bij de vraag of er dekking is, de voorwaarden in samenhang moeten worden gezien. Zoals volgt uit overweging 3.3 is hiervoor niet vereist, anders dan Consument stelt, dat dat expliciet in de voorwaarden moet zijn vermeld.
- 3.5 Op pagina 5 van de voorwaarden is bepaald wat is verzekerd. De volgende bepalingen zijn relevant:

9 Wat is verzekerd?

Hulp en onverwachte kosten op reis.

Kosten voor opsporing en redding.

- Ook vervoer naar de bewoonde wereld.
- Door of onder leiding van een officiële organisatie die mensen opspoort of redt.

10 Wanneer zijn kosten verzekerd?

Kosten zijn onverwacht.

Kosten door een gebeurtenis waardoor een verzekerde echt hulp nodig heeft.

Kosten ontstaan tijdens de reis.

- De gebeurtenis moet verzekerd zijn.
- Moet u onverwacht langer blijven en kunt u daar niets aan doen?
 - o Dan bent u verzekerd tot u thuis bent.
 - U moet zo snel mogelijk naar huis gaan.

- *Kosten waarvoor onze alarmcentrale vooraf toestemming geeft.*
 - o *Kunt u vooraf geen toestemming vragen? Dan moet u dit kunnen bewijzen.*
 - o *We betalen de redelijke kosten die onze alarmcentrale in een zelfde situatie maakt.*

3.6 In artikel 10 staat dat kosten zijn verzekerd als deze onverwacht zijn, als deze door een gebeurtenis komen waardoor een verzekerde echt hulp nodig heeft en als de kosten zijn ontstaan tijdens de reis. Verder bepaalt artikel 10 dat de gebeurtenis verzekerd moet zijn. Dit brengt mee dat de kosten niet zijn verzekerd als de gebeurtenis niet is verzekerd. De artikelen 13 tot en met 21 bepalen bij specifieke gebeurtenissen wat is verzekerd. Consument en Verzekeraar verschillen er niet over van mening dat de gebeurtenis die heeft geleid tot het langere verblijf van Consument, te weten het uitbreken van het Corona-virus en de lockdown op de plaats waar Consument op dat moment verbleef, in deze artikelen niet is vermeld. Dat betekent dat de kosten waarvoor Consument vergoeding vraagt, niet zijn gedekt. Hieraan doet niet af dat de kosten onverwacht zijn en dat deze zijn ontstaan tijdens de reis, zoals in artikel 10 van de Voorwaarden is bepaald. Dit is immers slechts relevant als de gebeurtenis is gedekt, zoals eveneens is vermeld in artikel 10. Consument is evenwel van mening dat artikel 10 van de Voorwaarden een zelfstandige grond biedt voor de dekking van de kosten. Maar deze uitleg kan niet worden gevolgd. Een uitleg zoals Consument voorstaat, zou meebrengen dat alle onverwachte kosten tijdens een reis zijn gedekt. Dat zou een uitbreiding meebrengen van de dekking zoals deze door Verzekeraar in de verzekeringsvoorwaarden is omschreven. Deze uitleg kan gelet op het bepaalde in artikel 10 dat de gebeurtenis gedekt moet zijn en het uitgangspunt dat een verzekeraar vrij is de grenzen van de dekking te bepalen, niet worden gevolgd.

Slotsom

3.7 Het bovenstaande brengt mee dat de extra kosten die Consument heeft moeten maken door het uitbreken van het Corona-virus niet zijn gedekt onder de verzekering. De vordering van Consument wordt derhalve afgewezen.

Het verzoek van Interpolis om beroep bij de Commissie van Beroep open te stellen

3.8 De Commissie ziet geen aanleiding beroep bij de Commissie van Beroep open te stellen in de zin van artikel 2.2 sub a van het Reglement Commissie van Beroep financiële dienstverlening (Kifid).

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.